

# Rajasthan Marudhara Gramin Bank

PML/AML CELL  
Head Office Jodhpur

## Grievance Redressal Policy 2023



<b>Version</b>	5.0
<b>Date of Adoption</b>	22/12/2023
<b>Frequency of Renewal</b>	Annual
<b>Date of Last Renewal</b>	13/09/2022

# राजस्थान मरुधरा ग्रामीण बैंक

## शिकायत निवारण नीति 2023

बैंक की "शिकायत निवारण नीति" 2023 निम्नानुसार है :-

### 1. परिचय

वर्तमान प्रतिस्पर्धी बैंकिंग के परिदृश्य में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा ही व्यवसाय के निरन्तर विकास का सबसे महत्वपूर्ण औजार है। ग्राहक की शिकायत किसी भी निगम/इकाई के व्यवसाय के जीवन का हिस्सा है। एक सेवा संगठन होने से ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि बैंक की प्राथमिक चिंता है। बैंक का मानना है कि शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नये ग्राहकों को आकर्षित करने हेतु आवश्यक है अपितु मौजूदा ग्राहकों को बनाये रखने में भी सहायक है। इस नीति का उद्देश्य उचित ग्राहक सेवा व समीक्षा तंत्र के जरिये ग्राहकों की शिकायतों व समस्याओं को कम करते हुये ग्राहकों की शिकायतों व समस्याओं के त्वरित निस्तारण को सुनिश्चित करना है। उत्पाद प्रकृति सेवाओं में कमियों की पहचान करने में भी समीक्षा तंत्र मदद करता है। ग्राहकों का असंतोष बैंक का नाम और छवि खराब कर सकता है। बैंक की "शिकायत निवारण नीति" निम्नांकित सिद्धांतों का अनुसरण करती हैं :-

- ग्राहक के साथ सदैव उचित व्यवहार किया जाना चाहिये।
- ग्राहक द्वारा की गई शिकायतों का निपटारा तुरन्त एवं नम्रता से किया जाये।
- संगठन द्वारा ग्राहक को शिकायत के निस्तारण हेतु उचित स्थान एवं अवसर के बारे में पूर्ण सूचना प्रदान की जाये। अगर शिकायत के निस्तारण में ग्राहक बैंक के जवाब से पूर्णतया संतुष्ट नहीं हैं तो उसे शिकायत के निराकरण के वैकल्पिक उपाय जानने का हक है।
- सभी शिकायतों का कुशलता एवं निष्पक्षता से निस्तारण किया जाना चाहिये अन्यथा इससे बैंक प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुँच सकता है।
- सभी कर्मचारियों को पूर्ण विश्वास और बिना किसी दुर्भावना के ग्राहकों के हित में काम करना चाहिए।

### 2. शिकायत / सुझाव पेटी

बैंक के प्रत्येक शाखा/कार्यालय पर शिकायत/ सुझाव पेटी उपलब्ध रहेगी। "शाखा से संबंधित किसी शिकायत का निवारण नहीं होने पर शाखा प्रबन्धक से सम्पर्क करें" तत्संबंधी सूचना शाखा/कार्यालय में प्रदर्शित की जायेगी।

### 3. शिकायत रजिस्टर

शाखाओं द्वारा सीधे/ प्रधान कार्यालय के मारफत प्राप्त सभी शिकायतों को एक रजिस्टर में संधारित किया जायेगा। पूर्व में शिकायत प्राप्त हुई या नहीं, को ध्यान में रखे बिना इस रजिस्टर का रखरखाव /संधारण किया जायेगा।

### 4. शिकायत/सुझाव का प्रस्तुत करना

यदि बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूर्ण अधिकार है। वह अपनी शिकायत लिखित, मौखिक या दूरभाष पर दे सकता है। ग्राहक बैंक की वेबसाइट [www.rmgb.in](http://www.rmgb.in) पर अपनी शिकायत ऑन लाईन भी दर्ज करवा सकता है जो बैंक के ईमेल आईडी [grievanceredressal@rmgb.in](mailto:grievanceredressal@rmgb.in) पर सीधे अन्तरित हो जायेगी। यदि ग्राहक की शिकायत का निस्तारण निर्धारित समय में नहीं होता है या बैंक द्वारा प्रदान किये गये निवारण से वह संतुष्ट नहीं है तो वह बैंकिंग लोकपाल या अन्य उपलब्ध विधिक मंच को अपनी शिकायत प्रेषित कर सकता है।

### 5. शिकायत/परिवाद की पावति

शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय, जैसा भी मामला हो, द्वारा शिकायत प्राप्ति के पाँच दिनों के भीतर शिकायत की पावति प्रेषित करते हुये अधिकतम तीन सप्ताह में इसका निस्तारण करने हेतु अग्रिम कार्यवाही प्रारंभ की जावेगी।

शिकायत पर की गई कार्यवाही या निस्तारण में हुये विलम्ब के कारणों तथा शिकायत निवारण की कार्यवाही/प्रगति से ग्राहक को सूचित रखा जायेगा।

### तकनीकी लेनदेन की शिकायतों के संबंध में।

वर्तमान युग तकनीकी युग है। बैंकिंग परिपेक्ष में बड़ रही प्रतिसपर्धा के कारण बैंक डिजिटलाईजेशन अनिवार्य है। अतः बैंक अपने ग्राहकों को एटीएम, Online banking, Mobile बैंकिंग जैसी सुविधाये प्रदान करा रहा है। जिस कारण तकनीकी शिकायतें बढ़ती जा रही है। इस तरह की शिकायतों के निवारण के लिये ग्राहकों को बैंक द्वारा अलग अलग माध्यम उपलब्ध करवाना अपेक्षित है। जो निम्न प्रकार है।

- ग्राहकों को टोल फ्री नम्बर की सुविधा उपलब्ध करवाना जिसमें ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करवा सकें।
- शॉर्ट मैसेज सर्विस (sms) सुविधा जिसमें ग्राहक unhappy लिखकर अपनी शिकायत दर्ज करवा सकें।
- Customer Care की सुविधा उपलब्ध करवायी जावे एवं इसकी सूचना ग्राहक को बैंक की वेबसाईट द्वारा उपलब्ध करवायी जा सके।
- ग्राहक की शिकायत दर्ज होने पर सिस्टम द्वारा एक टिकट नम्बर जनरेट किया जाये जिसकी सूचना SMS/Email द्वारा तुरन्त ग्राहक को दी जा सके ताकि वो अपनी शिकायत को track कर शिकायत की वर्तमान स्थिति ज्ञात कर सके।
- ई.-शिकायतें जिसमें ग्राहक की लेनदारी बनती है शिकायत प्राप्ति के 90 दिन के भीतर – भीतर निस्तारण हो जानी चाहिये।
- अगर तकनीकी माध्यम से लेनदेन करते समय बैंक की गलती से ग्राहक को कोई हानि पहुंचती है। तो उसके लिये माननीय निदेशक मण्डल द्वारा अनुमोदित आर एम जी बी मुआवजा पॉलिसी (बैंकिंग सर्विस 2018) बैंक की वेबसाईट पर उपलब्ध करवायी जावे।

### 6. नोडल अधिकारी या अन्य नामित अधिकारी द्वारा शिकायत पर कार्यवाही करना

बैंक के महाप्रबंधक को नोडल अधिकारी नामित किया गया है जो सम्पूर्ण बैंक में ग्राहक सेवा के कार्यान्वयन एवं शिकायतों पर कार्यवाही व निस्तारण के लिये जिम्मेदार होंगे। क्षेत्रीय प्रबंधको को अपनी क्षेत्राधीन शाखाओं से संबंधित शिकायतों पर कार्यवाही व निस्तारण के लिये नोडल अधिकारी नामित किया गया है। शाखाओं में सूचना पट्ट पर नोडल अधिकारी (महाप्रबंधक) तथा क्षेत्रीय प्रबंधक के नाम पते एवं उनके टेलिफोन नम्बर प्रदर्शित किये जाये। ग्राहक शाखा के सम्बंध में शिकायत/सुझाव सम्बंधित क्षेत्रीय प्रबंधक को भी प्रेषित कर सकते है।

### 7. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएं

अगर ग्राहक द्वारा की गयी शिकायत का निस्तारण 30 दिनों में नहीं किया जाता है। तो ग्राहक संबंधित लोकपाल बैंकिंग लोकपाल को अपनी शिकायत /समस्या प्रेषित कर सकता है।संबंधित लोकपाल का पता एवं उनके सम्पर्क नम्बर बैंक की प्रत्येक शाखा मे सूचना पट्ट पर प्रदर्शित किया जाये। बैंकिंग लोकपाल का पता एवं सम्पर्क नंबर निम्न प्रकार है :-

बैंकिंग लोकपाल,  
भारतीय रिजर्व बैंक  
भवन,चतुर्थ तल,  
रामबाग सर्किल,टोंक रोड़  
जयपुर – 302 004  
टेलीफोन नंबर – 0141-2577931  
फैक्स नं. – 0141-2562220  
ईमेल—bojaipur@rbi.org.in  
बैंकिंग लोकपाल शिकायत URL :- <https://cms.rbi.org.in>

## 8. शिकायत के समाधान हेतु समय सीमा

शाखा से सम्बंधित ग्राहक सेवा एवं शिकायतों के समाधान के लिए शाखा प्रबंधक की जिम्मेदारी है। वह ग्राहक की पूर्ण संतुष्टि के परिपेक्ष्य में शिकायत का अधिकतम तीन सप्ताह में त्वरित निस्तारण करने के लिये जिम्मेवार होगा एवं अगर ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत/मामला निपटाने हेतु वैकल्पिक अवसर से अवगत करवाया जाना चाहिये। यदि शाखा प्रबंधक यह महसूस करे कि समस्या का हल उनके स्तर से संभव नहीं है तो वह मामले को अपने क्षेत्रीय प्रबंधक को अग्रिम मार्गदर्शन हेतु अग्रेषित कर सकता है। इसी तरह यदि क्षेत्रीय प्रबंधक यह पाते हैं कि मामला निपटाने में वह सक्षम नहीं है तो ऐसे प्रकरण प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी (महाप्रबंधक) को संदर्भित किये जा सकते हैं। ऐसी शिकायत/मामले जिनके परीक्षण/जाँच में कुछ समय लगने की संभावना होती है, उनमें तत्परता से बिना किसी चूक के पावति प्रेषित की जानी चाहिये।

शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय, जैसा भी मामला हो शिकायत प्राप्ति के 21 दिनों के भीतर शिकायत का निस्तारण हो जाना चाहिये।

क्रम संख्या	शिकायत दर्ज कराने का माध्यम	शिकायत प्राप्ति का समय	शिकायत निवारण हेतु अधिकतम अवधि
1	शाखाएँ	प्रथम दिन	10 दिन
2	क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय	ग्याहरवें दिन	5 दिन
3	प्रधान कार्यालय	सौलहवे दिन	6 दिन

शिकायतकर्ता द्वारा दर्ज की गयी शिकायत सर्वप्रथम निवारण हेतु संबंधित शाखा को प्रेषित की जायेगी अगर शिकायत 10 दिन में निवारित नहीं होने पर 11वें दिन शिकायत क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय को प्रेषित कर दी जायेगी, क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा अगर शिकायत का निवारण अगले 5 दिनों में नहीं किया जाता है तो 16 वें दिन शिकायत प्रधान कार्यालय को प्रेषित हो जायेगी।

## 9. समीक्षा तंत्र

### 9.1. अध्यक्ष

ग्राहकों की शिकायतें मुख्य रूप से शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय व प्रधान कार्यालय स्तर पर निवारित की जाती हैं। जहाँ शिकायत में उठाया गया मुद्दा गंभीर श्रेणी का पाया जाता है तो इसमें अध्यक्ष द्वारा रिपोर्ट प्राप्त कर उसके निवारण एवं अग्रिम कार्यवाही के लिये निर्णय लिया जायेगा एवं ऐसी परिवेदनाएं अध्यक्ष के अनुमोदन उपरान्त ही बंद की जायेगी।

### 9.2. बैंक का निदेशक मण्डल

बैंक को प्राप्त शिकायतों एवं उनके निस्तारण की समीक्षा बैंक के निदेशक मण्डल द्वारा त्रैमासिक रूप से करवायी जायेगी। यदि निदेशक मण्डल के ध्यान में भी कोई मामला आता है तो उसे बैंक के ध्यान में लाया जा सकता है।

### ग्राहक सेवा हेतु स्थायी समिति का निर्माण –

ग्राहक सेवा हेतु स्थायी समिति का निर्माण प्रत्येक क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय के स्तर पर किया जायेगा। जिसके प्रधान महाप्रबंधक (नेटवर्क) होंगे। समिति के अन्य सदस्यों में क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय के क्षेत्रीय प्रबंधक एवं क्षेत्र के अन्य उच्च अधिकारी शामिल होंगे जो माननीय अध्यक्ष महोदय द्वारा नामित किये जायेगे। समिति में प्रतिनिधित्व करने के लिये दो सदस्य ग्राहकों में से चुने जायेंगे जो उस ग्राहक से क्षेत्र से संबंधित हो जिनमें से एक को वरिष्ठ नागरिक/पेंशनर को प्राथमिकता दी जायेगी। समिति के द्वारा ग्राहक सेवा हेतु क्षेत्र की शाखाओं से प्रतिक्रिया प्राप्त कर उसकी समीक्षा की जायेगी।

## 10. शिकायतों/परिवेदनाओं की पूर्व रोकथाम

शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समिति का गठन किया जाये जिसमे शाखा प्रबंधक, कार्यालय सहायक, कार्यालय परिचारक व शाखा के ग्राहक शामिल होकर महीने मे कम से कम एक बार 15 तारीख तक आयोजित करेंगे तथा बैंक की प्रत्येक शाखा प्रत्येक त्रैमास की 25 फरवरी, 25 मई, 25 अगस्त, 25 नवम्बर को कम से कम एक बार ग्राहक सम्मेलन आयोजित करेंगी। उपरोक्त तिथियों में अवकाश होने की स्थिति में पूर्व दिनांक को ग्राहक सम्मेलन आयोजित किया जायेगा।

बैंक द्वारा समय समय पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया जाये जिसमें स्टाफ को ग्राहको के साथ मधुर व्यवहार (soft skills) का प्रशिक्षण दिया जाये जिससे ग्राहको को संतुष्ट किया जा सके।